

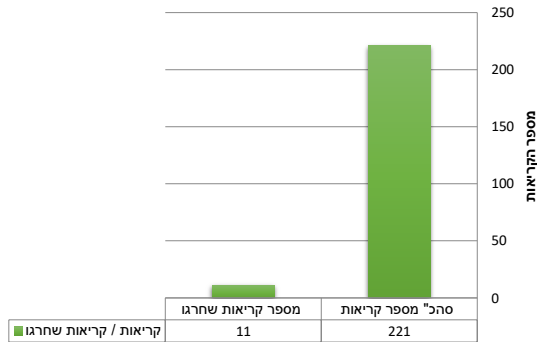
תעודת השירות החודשית

סיכום חודשי: ינו-20

מנהל היחידה: הילן דהרי

שם היחידה: תנועה

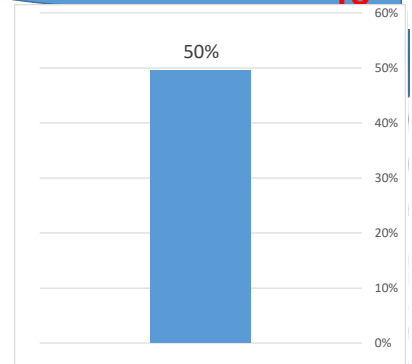
20% עמידה בזמן תקן **18**



מדד זה בוחן את כמות קריאות המוקד שעמדו בזמן התקן מתוך כלל הקריאות.

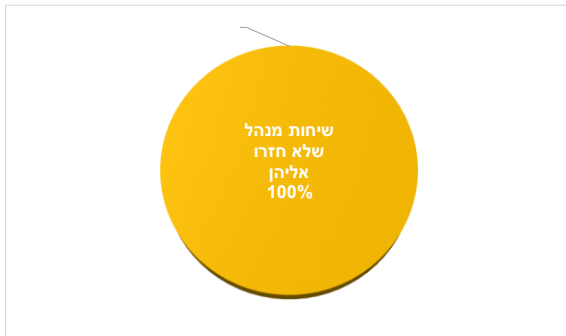
בחדש זה התקבלו למקד סה"כ 221 קריאות מוקד לטיפול היחידה, מתוכן 210 עמדו בזמן התקן ו- 11 חרגו מזמן התקן.

30% מענה טלפוני **15**



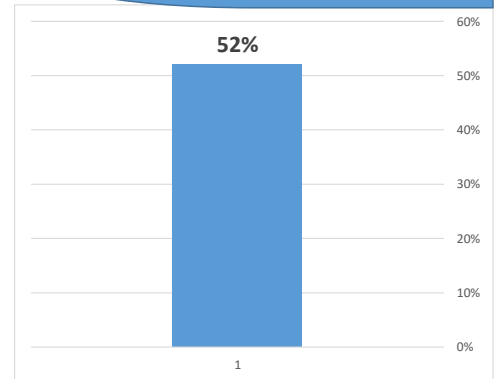
מדד זה בוחן את רמת המענה הטלפוני של המחלקה. בחדש זה המחלקה ענתה על 66 שיחות, אחוז המענה הינו 50%.

15% חזרה לפונה זימון **0**



מדד זה בוחן את חזרת הגורם המקצועי לבקשתו של הפונה לצורך מתן מענה מקיף ויסודי. התקבלו 16 שיחות חזרה למנהל מתוכן המחלקה חזרה ל- 0.

20% זימון תורים **10**



מדד זה בוחן את השימוש של המחלקה במערכת הזימון תורים

בחדש זה שורתו 4 לקוחות, כאשר זמן המתנה בממוצע עמד על 00:26:22 עמידה ביעד המתנה 52%.

15% שביעות רצון **8**

הזנת שביעות רצון:	ציון	כמות קריאות	סה"כ
במידה רבה מאוד	100	1	100
במידה רבה	85	0	0
בינונית	60	1	60
מועטה	25	0	0
לא מרוצה	0	1	0



■ במידה רבה מאוד ■ במידה רבה ■ בינונית ■ מועטה ■ לא מרוצה

51 ציון סופי

